



Consulta Pública Eletrônica para Contratação de Solução de Gestão de Desempenho Profissional

1.Objeto	3
2.Especificação do Objeto	3
3.Níveis de Serviço e sancionamentos	21
4.Especificação de valores e forma de pagamento	27
5.Considerações gerais	29
6.Responsáveis	29

Às empresas interessadas devem responder a consulta pública com as seguintes informações:

1. Contatos:

- 1.1. Nome completo do responsável pelas respostas desta Consulta Pública.
- 1.2. Cargo, telefones e endereço de e-mail.

2. Identificação da Empresa:

- 2.1. Nome completo e fantasia.
- 2.2. CNPJ.
- 2.3. Endereço completo.
- 2.4. Site WEB (www).

3. Solução

- 3.1. Nome da solução oferecida, objeto desta consulta pública.
- 3.2. Site WEB do fabricante da solução (www).
- 3.3. Descrição detalhada da solução e seus componentes (Documentos/datasheet, etc).

4. Base de Clientes:

- 4.1. Quantidade de clientes no Brasil.
- 4.2. Nomes dos entes públicos que já adquiriram a solução.

5. Experiência e Suporte:

- 5.1. Possui equipe de suporte técnico para atendimento fora do horário comercial e em dias não úteis.
- 5.2. O suporte é prestado pelo fabricante ou parceiro?
- 5.3. Quais os níveis de serviços ofertados para a solução (Tempo de atendimento, tempo de resposta)
- 5.4. Informar a forma de repasse de conhecimento, resumos das grades e carga horária.

6. Proposta comercial**7. Anexo A preenchido.**

1. Objeto

Contratação de solução de gestão de desempenho profissional dos empregados do Serpro, na modalidade Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS), com serviços de implantação e serviços técnicos especializados.

2. Especificação do Objeto

2.1. Contratação de solução de gestão de desempenho profissional dos empregados do Serpro, na modalidade Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS), com serviços de implantação e serviços técnicos especializados, conforme tabela abaixo:

itens	Descrição	Métrica	Quantidade e Inicial	Quantidade e Máxima Estimada
1	Licenças de acesso a Solução de gestão de desempenho profissional na modalidade SaaS	Empregados	6.009	8.309
2	Serviços de Implantação	Serviços	1	1
3	Serviços Técnicos Especializados	Hora (sob demanda)	0	552

2.2. Dos Requisitos Não Funcionais da Solução

2.2.1. A Solução deve atender a todos os requisitos nativamente ou por parametrização.

2.2.2. Permitir tempo de resposta de no máximo 3 (três) segundos para a realização de funcionalidades transacionais.

2.2.3. Permitir tempo de resposta de no máximo 20 (vinte) segundos para geração de relatórios gerenciais.

2.2.4. Garantir acesso a pelo menos 3.000 (três mil) usuários simultâneos na solução.

2.2.5. Garantir o cadastro de até 8.309 (oito mil, trezentos e nove) empregados ativos na solução.

2.2.5.1. Garantir o cadastro inicial de aproximadamente 5.700 (cinco mil e setecentos) usuários.

2.2.6. Garantir Backup diário completo, semanal (4 semanas), mensal (12 meses) e anual (3 anos) entregue ao Serpro sob demanda.

2.2.7. 2.4.8. A CONTRATADA deve garantir que um backup quinzenal seja disponibilizado na infraestrutura do Serpro.

- 2.2.8. Disponibilizar a interface da aplicação no idioma português do Brasil.
- 2.2.9. Disponibilizar que os manuais e a documentação da aplicação contratada estejam disponíveis no idioma português do Brasil.
- 2.2.10. Garantir que a aplicação seja compatível, no mínimo, com navegadores web mais utilizados como Chrome (a partir de 86.1), Firefox (a partir de 52.9.0-3) e Microsoft Edge (a partir de 88.0.705.63). Os navegadores Chrome e Firefox devem funcionar tanto em estações windows quanto linux.
- 2.2.11. Registrar como logs as informações abaixo:
- 2.2.11.1. Transação efetuada (registro, edição, exclusão);
- 2.2.11.2. Nome do usuário;
- 2.2.11.3. Matrícula ou CPF do usuário;
- 2.2.11.4. Matrícula ou CPF do usuário alvo da ação (a quem se vincula a transação efetuada);
- 2.2.11.5. Data e hora.
- 2.2.11.6. Para as seguintes funcionalidades: cadastro e edição de metas acordadas gestor/empregado, avaliação, pedido e análise de recurso, envio de mensagens/notificações automáticas e na consulta de logs.
- 2.2.12. Atender os requisitos mínimos de acessibilidade (deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência motora).
- 2.2.13. Deve permitir aos usuários se autenticarem na solução através de SSO (Single-Sign On) compatível com OpenID Connect 1.0 ou SAML 2.0, com plenos direitos aos recursos e com disponibilização de SDK/API para adição, deleção, bloqueio e gestão de usuários.
- 2.2.14. Validar a composição dos campos de e-mail.
- 2.2.15. Possuir camada de serviços (REST), aderente ao padrão de mercado, para prover acesso aos dados da aplicação e permitir integrações com outros sistemas.
- 2.2.15.1. Os serviços REST (RESTful Webservices) devem, minimamente, possuir os métodos: GET, POST, PUT e DELETE, permitindo assim a leitura, inclusão, alteração e exclusão de todos os atributos de negócio existentes no sistema.
- 2.2.15.2. Os serviços web REST (RESTful Webservices) devem fornecer respostas às requisições HTTP, utilizando os códigos de status das respostas HTTP definidas na RFC 7231, do IETF.
- 2.2.15.3. Os serviços web REST (RESTful Webservices) devem ser síncronos.
- 2.2.16. Realizar integrações por meio de um canal seguro de comunicação, da solução com a Rede Serpro, através de uma VPN IPSEC site-to-site por intermédio de um Webservice.
- 2.2.17. Utilizar o protocolo HTTPS para as integrações, com controle de autorização seguindo o padrão de mercado aberto OAuth2.
- 2.2.18. Permitir o agendamento de rotinas identificadas e necessárias a serem executadas off-line em datas/dias e horários pré-definidos.
- 2.2.19. Garantir o uso de criptografia SSL/TLS 128 bits (HTTPS) nas páginas autenticadas, com uso de Certificado Digital no servidor, seguindo o padrão ICP-Brasil.
- 2.2.20. Integrar as comunicações através de e-mail com o servidor SMTP do Serpro, via SSL
- 2.2.21. Utilizar datas e horários do servidor para registros dos processos implantados e não as das estações de trabalho dos usuários. A aplicação utilizará somente um servidor para busca da informação.
- 2.2.22. Manter a compatibilidade das parametrizações entre as novas versões.
- 2.2.23. Atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

2.3. Dos Requisitos Funcionais da Solução

2.3.1. Gestão de perfis de acesso

2.3.1.1. Permitir a criação do perfil de acesso de administrador (representantes do cliente que têm a responsabilidade de gerir a aplicação) e outros grupos de usuários definidos pelo administrador.

2.3.1.2. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a criação de diferentes perfis de acesso (grupos de usuários) e a definição das funcionalidades cujo acesso é permitido, pelo menos nas seguintes condições:

2.3.1.2.1. visualização ampla (visualização integral de todas as informações registradas na base);

2.3.1.2.2. visualização restrita (visualização de informações vinculadas a determinado grupo de profissionais e/ou funcionalidade);

2.3.1.2.3. edição ampla (edição de informações vinculadas a todas as funcionalidades da aplicação); e

2.3.1.2.4. edição restrita (edição de informações vinculadas a determinado grupo de profissionais e/ou funcionalidade).

2.3.1.3. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a associação de usuários aos perfis de acesso definidos.

2.3.1.4. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a edição e exclusão de perfis e usuários associados a cada perfil

2.3.1.5. Permitir que um mesmo usuário possua mais de um perfil de acesso.

2.3.1.6. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador o cadastro de gestor para atuar em nome de outro gestor nas ações permitidas ao avaliador (cadastro de substituto).

2.3.2. Parametrização de campos e funcionalidades

2.3.2.1. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador criar perfis e permissões de acesso.

2.3.2.2. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador definir campos que compõem a criação e a avaliação de metas/resultados/entregas.

2.3.2.3. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador definir campos que compõem o cadastro e avaliação de competências/atributos comportamentais.

2.3.2.4. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador definir as fontes de avaliação do processo (Ex.: auto-avaliação, avaliação gestor para subordinado, subordinado para gestor, pares, clientes, fornecedores).

2.3.2.5. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador definir o momento, os destinatários e o teor de mensagens eletrônicas (notificações) a enviar via aplicação para o endereço de e-mail cadastrado para o usuário.

2.3.2.6. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador definir etapas, cronograma e duração do processo.

2.3.2.7. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador definir escalas de avaliação de competências, metas estratégicas e metas acordadas gestor/empregado.

2.3.2.8. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador definir a forma de cálculo dos resultados finais por dimensão avaliada e fonte avaliadora.

2.3.2.9. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador atribuir pesos para as diferentes dimensões e/ou atributos avaliados, bem como perfis de usuário habilitados à atribuição.

2.3.2.10. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador definir a forma de apresentação dos resultados finais.

2.3.2.11. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador definir o formato de consultas e relatórios padrão, bem como as permissões de acesso por perfil.

2.3.3. Definição de etapas e cronograma do processo

2.3.3.1. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador cadastrar, editar e excluir etapas e períodos correspondentes a cada uma delas.

2.3.3.2. Permitir a sobreposição de períodos referentes a etapas distintas de um mesmo ciclo e ciclos diferentes.

2.3.3.3. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a definição das ações possíveis de execução em cada etapa estabelecida no cronograma.

2.3.3.4. Permitir a definição, cadastro e edição do tempo de duração de cada ciclo avaliativo e de cronogramas diferenciados, conforme o público avaliado (contrato por tempo determinado, tempo indeterminado, dirigentes, integrantes de comitês estatutários).

2.3.4. Carga e atualização de informações funcionais de usuários

2.3.4.1. Permitir a realização de carga inicial de informações funcionais oriundas de aplicações do cliente de cadastro de pessoal e gestão de estrutura organizacional, referentes aos usuários licenciados contemplando, no mínimo:

2.3.4.1.1. Nome completo;

2.3.4.1.2. Matrícula;

2.3.4.1.3. CPF;

2.3.4.1.4. Cargo;

2.3.4.1.5. Função de confiança: se sim, código e descrição;

2.3.4.1.6. E-mail;

2.3.4.1.7. Vínculos de lotação no momento da carga abrangendo código e sigla da: Lotação completa, Órgãos pai da lotação do empregado (Divisão, Departamento, Superintendência

2.3.4.1.8. sempre que houver) e Diretoria de lotação no momento;

2.3.4.1.9. Situação do contrato de trabalho: contrato de trabalho ativo, inativo e se ativo, em afastamento ou não;

2.3.4.1.10. Nome da chefia imediata;

2.3.4.1.11. Matrícula da chefia imediata;

2.3.4.1.12. CPF da chefia imediata;

2.3.4.1.13. Nome da chefia mediata (gerente da chefia imediata);

2.3.4.1.14. Matrícula da chefia mediata (gerente da chefia imediata);

2.3.4.1.15. CPF da chefia mediata (gerente da chefia imediata).

2.3.4.2. Permitir a atualização planejada de informações funcionais oriundas de aplicações do cliente relativas à cadastro de pessoal e gestão de estrutura organizacional, referentes aos usuários cadastrados contemplando, no mínimo:

2.3.4.2.1. Matrícula;

2.3.4.2.2. Cargo;

2.3.4.2.3. Função de confiança: se sim, código e descrição;

2.3.4.2.4. Vínculos de lotação abarcando código e sigla da: Lotação completa, Órgãos pai da lotação do empregado (Divisão, Departamento, Superintendência - sempre que houver) e Diretoria de lotação no momento;

2.3.4.2.5. Situação do contrato de trabalho: contrato de trabalho ativo, inativo e se ativo, em afastamento ou não;

2.3.4.2.6. Nome da chefia imediata;

2.3.4.2.7. Matrícula da chefia imediata;

2.3.4.2.8. CPF da chefia imediata;

2.3.4.2.9. Nome da chefia mediata (gerente da chefia imediata);

2.3.4.2.10. Matrícula da chefia mediata (gerente da chefia imediata);

2.3.4.2.11. CPF da chefia mediata (gerente da chefia imediata). 2.3.4.3. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a atualização de informações funcionais, mediante carga de planilha ou edição de informações cadastrais do usuário.

2.3.5. Forma de cadastro de metas

2.3.5.1. Permitir o cadastro de metas/resultados/entregas esperadas de forma concomitante, em um mesmo ciclo avaliativo, de três formas distintas:

2.3.5.1.1. inclusão e atualização por usuários que possuem perfil específico de administrador (metas estratégicas/top down);

2.3.5.1.2. pelos usuários com perfil de gestor (Metas acordadas gestor-profissional);

2.3.5.1.3. e pelo empregado, mediante validação do gestor (Metas acordadas gestor-profissional).

2.3.6. Cadastro e atualização de metas acordadas gestor - profissional

2.3.6.1. Permitir ao gestor a inclusão de metas/entregas/resultados para os empregados de sua equipe, com a descrição de prazo para sua execução e o detalhamento do que se espera.

2.3.6.2. Permitir ao gestor a inclusão de metas/entregas/resultados para empregados que não sejam seus subordinados imediatos (avaliador adicional), com a descrição de prazo para sua execução e o detalhamento do que se espera, sendo a aceitação desta meta condicionada à aprovação da chefia imediata do empregado.

2.3.6.3. Permitir ao gestor a visualização de metas/entregas/resultados propostos pelo empregado avaliado e/ou pelo avaliador adicional, visando a aprovação ou não da mesma para inclusão na avaliação de metas/entregas/resultados do empregado.

2.3.6.4. Permitir a inserção de metas/entregas/resultados pelo gestor mediante cadastro individual e em bloco (para mais de um empregado ao mesmo tempo).

2.3.6.5. Permitir a proposição de metas/entregas/resultados pelo empregado, as quais devem, necessariamente, passar por validação de sua chefia direta para inclusão em sua avaliação.

2.3.6.6. Permitir que o gestor inclua metas/entregas/resultados para um grupo de empregados, sendo que a pontuação desta meta coletiva constará da avaliação de metas/entregas/resultados de todos os empregados que receberam esta meta.

2.3.6.7. Disponibilizar campo para que o empregado avaliado registre ciência das metas/entregas/resultados que constarão em sua avaliação.

2.3.6.8. Permitir ao gestor a atribuição de peso para cada uma das metas/entregas/resultados cadastrado na avaliação do empregado.

2.3.6.9. Permitir a visualização de dados funcionais do empregado quando da inclusão de metas/entregas/resultados, tais como: matrícula, cargo, lotação, afastamento no momento.

2.3.6.10. Permitir a vinculação das metas/entregas/resultados cadastrados com os Objetivos Estratégicos estabelecidos pela empresa no ciclo.

2.3.6.11. Permitir o acesso às metas/entregas/resultados de ciclos anteriores cadastrados para o empregado, com a possibilidade de replicação total ou parcial para um ou mais empregados em bloco para o ciclo vigente, realizados os devidos ajustes de datas e demais informações disponíveis.

2.3.6.12. Permitir ao gestor a inclusão, exclusão e/ou edição das metas/entregas/resultados cadastrados antes do início da etapa de avaliação (com a disponibilização de campo de justificativa nos casos de exclusão).

2.3.6.13. Permitir ao gestor atual a visibilidade de todas as metas vinculadas a seus respectivos subordinados no ciclo vigente, independente de quem tenha feito o cadastro (diferenciando as que ele cadastrou das metas cadastradas por outros avaliadores).

2.3.6.14. Permitir a visualização pelas chefias superiores das metas cadastradas por seus subordinados (chefes) para suas respectivas equipes (visão ampla).

2.3.6.15. Permitir ao gestor a vinculação de arquivo para detalhamento de metas/entregas/resultados inseridos.

2.3.7. Cadastro e atualização de metas estratégicas (Top down)

2.3.7.1. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a inclusão de metas/entregas/resultados para os empregados, de forma individual e em bloco (para mais de um empregado ao mesmo tempo), contemplando, no mínimo, as seguintes informações: Descrição da meta/entrega/resultado, prazo, valor esperado, unidade de medida e detalhamento do que é esperado.

2.3.7.2. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a vinculação de metas/entregas/resultados a objetivos e/ou metas estratégicas.

2.3.7.3. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a vinculação de arquivo para detalhamento de metas/entregas/resultados inseridos.

2.3.7.4. Permitir que o campo Unidade de Medida possa ser customizado por diferentes parâmetros (ex. R\$, %, dias, dias úteis, unidade, UST).

2.3.7.5. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador encerrar vigência de metas/entregas/resultados dentro de um ciclo.

2.3.7.6. Permitir ao gestor a visualização de metas/entregas/resultados associados aos integrantes de sua equipe (visão ampla).

2.3.7.7. Permitir a associação de nova meta estratégica ao empregado a qualquer tempo durante o ciclo avaliado, impedindo que mais de uma meta/resultado/entrega estratégica esteja vigente para um mesmo empregado.

2.3.7.8. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a atribuição de peso para cada uma das metas/entregas/resultados cadastradas.

2.3.7.9. Permitir a visualização de dados funcionais do empregado quando da inclusão de metas/entregas/resultados, tais como: matrícula, cargo, lotação, afastamento no momento.

2.3.8. Cadastro de competências

2.3.8.1. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador o cadastro de rol de competências com suas descrições por cargo e área.

2.3.8.2. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador o cadastro de descrição de evidências (comportamentos observáveis) para cada competência.

2.3.8.3. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a aplicação de pesos para cada competência cadastrada.

2.3.8.4. Permitir aos gestores selecionar competências que compõem um rol específico de opções.

2.3.8.5. Permitir a inclusão pelo gestor de pesos diferenciados para cada competência selecionada.

2.3.9. Feedback

2.3.9.1. Permitir o registro de feedbacks e comentários a qualquer tempo ou em etapa estabelecida em cronograma pelo administrador.

2.3.9.2. Permitir visualização dos feedbacks realizados na plataforma aos envolvidos e chefias superiores.

2.3.9.3. Permitir salvar como rascunho, editar e concluir um feedback.

2.3.9.4. Permitir ao usuário categorizar os tipos de feedbacks (Por exemplo: positivo, corretivo, público, restrito, de uma entrega, de uma reunião, de uma apresentação, individual, coletivo, entre outros).

2.3.10. Avaliação

2.3.10.1. Permitir realizar avaliação das Competências e Metas Acordadas:

2.3.10.1.1. do Gestor para o Subordinado;

2.3.10.1.2. dos Subordinados em relação ao Gestor (para visualização, com filtro de número mínimo de subordinados respondentes);

2.3.10.1.3. Auto-avaliação; e,

2.3.10.1.4. de Pares (colegas, clientes e fornecedores) aprovados pelo Gestor.

2.3.10.2. Possibilitar ao empregado, mediante validação da chefia, ao gestor, a grupo específico e ao administrador o registro de progresso/acompanhamento das entregas vinculadas a uma meta estratégica, em períodos pré-definidos.

2.3.10.3. Permitir o lançamento de valores para as entregas que extrapolem a meta estratégica e a fixação do limite mínimo e máximo de extrapolação.

2.3.10.4. Realizar, para as metas estratégicas, cálculo automático do percentual de atingimento da meta ao longo do ciclo.

2.3.10.5. Permitir ao avaliador (gestor/empregado/pares) incluir Comentários/Justificativas vinculados a cada uma das Competências e a cada uma das Metas Acordadas, no momento da avaliação.

2.3.10.6. Possibilitar a inserção pelo avaliador (gestor/empregado/pares) de pontuação ou conceito para cada uma das metas Acordadas e competências, conforme escala definida.

2.3.10.7. Permitir a Avaliação de Equipes/Times em relação às metas Acordadas (entregas/alcance dos resultados) .

2.3.10.8. Permitir ao gestor realizar a avaliação de um atributo individualmente ou em bloco, considerando os seus subordinados (Ex.: O gestor pode optar por avaliar todas as competências

de um determinado empregado ou visualizar e avaliar a competência ou meta x de todos os subordinados que têm a referida competência ou meta associada).

2.3.10.9. Possibilitar avaliações provenientes de diferentes gestores no mesmo ciclo, sempre que o empregado altera a sua situação funcional ou lotação.

2.3.10.10. Possibilitar salvar como Rascunho, Concluir ou Editar uma Avaliação já concluída, desde que dentro do ciclo de avaliação vigente.

2.3.11. Disponibilização de documentos de evidências

2.3.11.1. Permitir o upload de arquivos de até 5Mb nos formatos pdf, txt, csv, xlsx, docx, odt, ods, odp, zip, png e jpg para metas acordadas, metas estratégicas (evidência) e registros de feedbacks realizados, durante etapa(s) específica(s) e conforme perfil de acesso do usuário autenticado.

2.3.11.2. Permitir a exclusão de arquivos anexados para metas acordadas, metas estratégicas (evidência) e registros de feedbacks realizados, durante etapa(s) específica(s) e conforme perfil de acesso do usuário autenticado.

2.3.11.3. Permitir o download de arquivos anexados a para metas acordadas, metas estratégicas (evidência) e registros de feedbacks realizados, conforme perfil de acesso do usuário autenticado.

2.3.12. Relatórios Gerenciais

2.3.12.1. Permitir ao administrador a geração de múltiplos relatórios de forma autônoma e sem a necessidade de programação, a partir da seleção e cruzamento de dados cadastrados na aplicação, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

2.3.12.1.1. Resultado geral, individual e por grupo específico;

2.3.12.1.2. Resultados por dimensão avaliada, competência, tipo de meta, fonte avaliadora e ciclos de avaliação;

2.3.12.1.3. Ações de PDI cadastradas (visão geral, individual e por grupo específico);

2.3.12.1.4. Status das etapas (visão geral, individual e por grupo específico);

2.3.12.1.5. Progresso de metas (visão geral, individual e por grupo específico);

2.3.12.1.6. Frequência de resultado por competência;

2.3.12.1.7. Empregados sem meta cadastrada;

2.3.12.1.8. Ranqueamento do resultado final do ciclo (visão geral e por grupo específico);

2.3.12.1.9. Registros de feedback por tipo e autor do registro (visão geral e por grupo específico);

2.3.12.1.10. Faixas de resultado por competência e meta (visão geral, individual e por grupo específico).

2.3.12.2. Permitir que os relatórios gerados apresentem informações consolidadas (frequência/percentual geral) e a possibilidade de detalhamento de informações (por atributo, lotação, Diretoria, período).

2.3.12.3. Permitir a extração de informações para arquivos no formato csv e pdf.

2.3.12.4. Permitir ao administrador conceder acesso a relatórios padrão criados por perfil de usuários (Ex.: relatórios criados e/ou campos para criação de relatórios para gestores).

2.3.13. Dashboards (Usuários)

2.3.13.1. Permitir visualização do progresso do desempenho das metas estabelecidas, competências, metas estratégicas, pdi, (visual e percentual).

2.3.13.2. Disponibilizar filtro de busca para as visualizações: por ciclo de medição (todos os usuários), áreas (administrador), times e usuários (administradores e gestores).

2.3.13.3. Disponibilizar filtros para comparar visualizações entre ciclos de medição, do desempenho nas lotações que o empregado esteve, entre usuários de um mesmo time, entre times diferentes (administrador).

2.3.13.4. Possibilitar o cruzamento de visualizações: avaliação de competências x resultado das metas estratégicas; metas estabelecidas x competências.

2.3.13.5. Disponibilizar visualização de comparação da medição das metas estratégicas com as medições do(s) objetivo(s) estratégico(s) ao qual as metas estratégicas estão vinculadas.

2.3.13.6. Disponibilizar visualizações para o status do andamento das metas estabelecidas e as metas estratégicas e fornecer insights visuais de risco de não atingimento daquelas metas.

2.3.13.7. Permitir visualização para administradores, gestores e empregados, conforme níveis de visualização definidos, do andamento do ciclo avaliativo no que se refere a metas estabelecidas, competências e metas estratégicas (Status: ações pendentes, em andamento, concluídas).

2.3.13.8. Permitir visualização para administradores e gestores do resultado da calibração - avaliações alteradas após calibração.

2.3.13.9. Permitir a visualização dos resultados (metas estabelecidas, competências, metas estratégicas) - todos os perfis.

2.3.13.10. Permitir a visualização da ausência das metas estratégicas e metas estabelecidas - todos os perfis.

2.3.14. People Analytics (Análise de dados)

2.3.14.1. Co-relacionar diferentes dados e categorias existentes na solução que alimentem modelos preditivos de performance e engajamento

2.3.15. Cálculo e disponibilização de resultado final

2.3.15.1. Permitir o cálculo do resultado final, considerando os parâmetros definidos pelo administrador.

2.3.15.2. Permitir computar para o cálculo do resultado final avaliações feitas por diferentes gestores em um mesmo ciclo avaliativo.

2.3.15.3. Permitir ao administrador estabelecer pesos diferenciados para as dimensões avaliadas (metas estratégicas, metas acordadas, competências) e/ou fontes avaliadoras (gestor, auto-avaliação, par, subordinado, fornecedor).

2.3.15.4. Realizar, para as metas estratégicas, cálculo automático do percentual de atingimento da meta no ciclo (Ex.: Se a meta é entregar 6 unidades e foi registrada a entrega de 3 unidades, então o atingimento da meta será igual a 50%).

2.3.15.5. Permitir a conversão de pontuações em conceito equivalente ou vice-versa.

2.3.16. Envio de mensagens (notificações)

2.3.16.1. Possuir sistema de notificações automáticas por e-mail a usuários específicos, baseado em eventos/transações/momentos específicos do processo definidos pelo Administrador, contemplando, pelo menos, as seguintes situações:

2.3.16.1.1. Início de etapa de planejamento, acompanhamento e avaliação;

2.3.16.1.2. Proximidade de encerramento das etapas de planejamento, acompanhamento e avaliação;

2.3.16.1.3. Finalização de etapa de planejamento, acompanhamento e avaliação;

- 2.3.16.1.4. Inserção de nova meta/resultado esperado;
- 2.3.16.1.5. Pedido de aprovação de meta inserida por gestor de profissional que não é subordinado direto;
- 2.3.16.1.6. Alteração ou exclusão de meta/resultado;
- 2.3.16.1.7. Registro de progresso/ acompanhamento de meta/resultado;
- 2.3.16.1.8. Auto-avaliação e avaliações concluídas;
- 2.3.16.1.9. Inserção de comentário, feedback;
- 2.3.16.1.10. Prazo para realização de feedback final;
- 2.3.16.1.11. Feedbacks pendentes de finalização;
- 2.3.16.1.12. Inserção de ação de desenvolvimento no PDI;
- 2.3.16.1.13. Proximidade do prazo final para conclusão da ação do PDI, informando ao gestor para acompanhar, e ao empregado para finalizar;
- 2.3.16.1.14. Pedido de revisão de avaliação/medição realizada;
- 2.3.16.1.15. Pendências de ação existentes.

2.3.16.2. Permitir a integração com serviços de e-mail da organização, para notificação de usuários da ferramenta.

2.3.16.3. Permitir ao administrador a configuração da mensagem a ser enviada, inclusão de links e arquivos anexos.

2.3.16.4. Permitir ao administrador o envio manual de mensagens a usuários ou grupos específicos.

2.3.17. Calibração

2.3.17.1. Permitir a Calibração das Notas de Competências e/ou das mesmas Metas para os empregados de uma mesma área, cargo ou função.

2.3.17.2. Permitir a Calibração das Notas Finais de Competências e/ou das Notas Finais das Metas para os empregados de uma mesma Unidade/Departamento, por cargo ou função.

2.3.17.3. Realizar a plotagem dos empregados em Matriz de quadrantes (exemplo: Ninebox) com as respectivas Notas Finais de Competências e Notas Finais das Metas, por área, cargo ou função; permitindo ajustar a posição e/ou os valores em relação ao quadrante e/ou aos demais empregados que estão sendo analisados na Reunião de Calibração.

2.3.17.4. Permitir a plotagem de quaisquer das dimensões avaliadas, dos empregados em análise, em Matriz de quadrantes (exemplo: Ninebox), possibilitando ampliar o ajuste ou avaliação de potencial na Reunião de Calibração.

2.3.17.5. Permitir que até 10 avaliadores simultaneamente tenham a visão e participem da Calibração das Notas de Competências, das Notas das Metas, das Notas Finais de Competências e de Metas, e em Matriz de quadrantes (exemplo: Ninebox) em que aparecem os respectivos empregados analisados.

2.3.17.6. Permitir que até 100 empregados sejam plotados simultaneamente em Matriz de quadrantes (exemplo: Ninebox) para análise dos avaliadores.

2.3.18. Pesquisa (Filtros de Busca)

2.3.18.1. Permitir realizar busca avançada na aplicação, conforme perfil de acesso, envolvendo consulta às tabelas, como por exemplo:

2.3.18.1.1. informações funcionais;

2.3.18.1.2. metas estratégicas;

2.3.18.1.3. metas acordadas empregado/gestor;

2.3.18.1.4. competências;

2.3.18.1.5. status de etapas do processo;

2.3.18.1.6. faixas de acompanhamentos registrados;

2.3.18.1.7. faixas resultados apurados.

2.3.18.2. Permitir a consulta do progresso/acompanhamento de meta/resultados, a partir do preenchimento dos campos: Nome/matrícula ou lotação e situação do registro e desempenho (igual ou acima da meta, abaixo da meta) e período.

2.3.19. Definição de escala de avaliação

2.3.19.1. Disponibilizar tipos diversos de escalas de avaliação.

2.3.19.2. Permitir a customização pelos usuários com perfil administrador das escalas de avaliação disponibilizadas.

2.3.19.3. Permitir inserir textos explicando cada um dos níveis da escala.

2.3.19.4. Permitir que a opção <não se aplica> componha a escala de avaliação.

2.3.20. Pedido e análise de recurso ou reconsideração de resultado

2.3.20.1. Permitir ao avaliado solicitar pedido fundamentado de revisão de avaliação realizada, apresentando, pelo menos, a inserção de justificativa e valor/conceito desejado.

2.3.20.2. Permitir ao solicitante a inserção de arquivo de evidência para o pedido de revisão/recurso da avaliação realizada.

2.3.20.3. Permitir ao gestor, administrador ou grupo de profissionais com perfil específico visualizar e registrar o julgamento do pedido de revisão/recurso, contemplando, pelo menos, a inserção de justificativa, valor/conceito aplicável.

2.3.20.4. Permitir que para o registro do julgamento do pedido de revisão/recurso sejam apresentadas as opções de deferimento total, parcial ou indeferimento, apresentando os campos compatíveis conforme a opção selecionada.

2.3.21. Análise de potencial

2.3.21.1. Permitir ao administrador criar formulário de análise de potencial, a partir da inserção de questões objetivas, com escalas de análise, e questões abertas.

2.3.21.2. Permitir ao gestor efetuar os registros referentes aos integrantes de sua equipe, considerando formulário pré-cadastrado.

2.3.21.3. Permitir ao administrador e/ou gestor definir se é permitido ao empregado visualizar os registros efetuados na análise de potencial vinculada a ele.

2.3.21.4. Permitir que as informações registradas sejam co-relacionadas aos resultados obtidos nas avaliações de competências, metas estratégicas e metas acordadas chefia/empregado e plotadas em visão específica (Matriz composta por boxes, como 9box).

2.3.21.5. Apresentar informações comparativas quanto ao potencial profissional do empregado, registrado ao longo dos últimos 3 anos ou mais.

2.3.22. Disponibilização de informações da base da aplicação

2.3.22.1. Permitir o consumo de todos os dados da base pelo cliente via web service, conforme periodicidade e rotina estabelecida (Para uso em soluções internas do cliente como: BI, lago de dados, Painéis, sistemas de educação, sistemas de encarreiramento).

2.3.22.2. Permitir consulta e extração de informações referentes a ciclos avaliativos anteriores, registradas na aplicação.

2.3.23. Ações derivadas de alterações de situações funcionais

2.3.23.1. Permitir que sejam criadas novas avaliações dentro de um mesmo ciclo, quando ocorrem alterações de situações funcionais do empregado (mudança de lotação, empregado que passa a exercer função gerencial, ou vice-versa).

2.3.24. Plano de Desenvolvimento Individual

2.3.24.1. Permitir ao gestor e ao empregado (mediante validação pelo gestor) cadastrar Ações de Desenvolvimento Profissional, no decorrer do ciclo.

2.3.24.2. Permitir ao empregado (mediante validação pelo gestor) e ao gestor inserir período (por exemplo: trimestre) para execução de cada ação de desenvolvimento profissional cadastrada.

2.3.24.3. Disponibilizar banco de ações de desenvolvimento profissional para escolha do gestor e empregado.

2.3.24.4. Possibilitar a integração do banco de ações de desenvolvimento profissional com o Ambiente Virtual de Aprendizagem do Serpro.

2.3.24.5. Disponibilizar campo que permita ao empregado informar, e ao gestor acompanhar, a situação da execução de cada ação de desenvolvimento profissional cadastrada (não ofertada – ofertada – em andamento – concluída)

2.3.24.6. Permitir ao empregado informar, e ao gestor acompanhar, o status de execução do Plano de Desenvolvimento Individual (não iniciada – em andamento – cancelada - concluída).

2.3.24.7. Disponibilizar relatórios específicos para gestão do PDI.

2.3.24.8. Permitir a oferta de diversos tipos de ações de desenvolvimento profissional (podcast, livros, vídeos etc).

2.3.24.9. Possibilitar a edição/exclusão de ação de desenvolvimento profissional

2.3.25. Histórico de alterações/trilha de auditoria

2.3.25.1. Permitir ao administrador a visualização das logs armazenadas por funcionalidade.

2.3.26. Cadastro/exclusão de dados

2.3.26.1. Permitir a integridade dos dados quando da exclusão de registros, protegendo registros referenciados em outras tabelas.

2.3.26.2. Permitir que antes de efetivar uma inclusão ou alteração, o sistema verifique se os novos dados já existem. Caso já exista, o sistema deverá exibir mensagem de erro na tela e não deverá efetivar a alteração no banco de dados.

2.3.26.3. Permitir que no caso de alteração de um dado que referencia um item desativado, este item desativado deverá primeiramente ser reativado.

2.3.26.4. Permitir que os dados inativos tenham a opção de reativação e de exclusão lógica.

2.3.26.5. Permitir que para ações concluídas com sucesso (ativar, inserir ou alterar um determinado item na base de dados) seja apresentada mensagem de êxito.

mensagem de notificação (ex. mensagem de sucesso ou erro).

2.3.26.6. Permitir que para ações de desativação, exclusão ou edição de um determinado item na base de dados seja apresentada mensagem de confirmação para que o usuário aceite ou não a efetivação da ação.

2.3.26.7. Permitir que ao ser tornado inativo, o dado passe a fazer parte da lista de dados inativos para aquela entidade.

2.3.26.8. Omitir dados inativos para novos cadastros.

2.3.26.9. Garantir que para todo campo de seleção editável, sejam exibidos os itens ativos. Caso um determinado registro a ser editado referencie algum dado que esteja inativo, o dado inativo deve aparecer dentre os itens ativos.

2.3.26.10. Permitir que na tentativa de inserção de dados inconsistentes ou inválidos, sejam destacados os dados e problemas encontrados.

2.3.26.11. Permitir que se for selecionada a exclusão física de um item inativado, verificar se não existem registros relacionados a ele, se existirem o sistema não permitirá a exclusão física.

2.3.26.12. Permitir que os campos numéricos sejam validados de forma a não permitirem salvar caracteres não numéricos.

2.3.26.13. Permitir que os campos do tipo data, valor monetário, CPF e CNPJ sejam validados e apresentem máscara de formatação.

2.3.26.14. Impedir para campos do tipo data que as datas finais sejam inferiores a datas iniciais registradas.

2.3.27. Navegação

2.3.27.1. Apresentar durante a navegação nas funcionalidades, o nome e outros dados do usuário autenticado.

2.3.28. Acesso mobile

2.3.28.1. Permitir o acesso à aplicação por qualquer navegador de Internet (aplicação mobile-friendly), possibilitando, no mínimo, a visualização de informações ou via app.

2.3.28.2. Permitir o envio e o recebimento de mensagens e alertas, via app próprio do fornecedor ou utilizando serviço REST para APP do SERPRO.

2.3.29. Tutorial

2.3.29.1. Disponibilizar um tutorial ou guia (vídeo, texto, infográfico...) preferencialmente dentro da própria interface do sistema, sobre o software disponibilizado, contendo os passos fundamentais de navegação na solução.

2.4. Da solução na modalidade Software como Serviço (“Software as a Service - SaaS”).

2.4.1. A solução deve ser disponibilizada na plataforma de nuvem (cloud) do próprio fabricante da solução ou gerenciada pelo próprio fabricante da solução, na modalidade Software como Serviço (“Software as a Service - SaaS”).

2.4.2. Não será aceita a oferta de Solução em hosting tradicional de Datacenter ou em hosting IaaS (Infrastructure as a Services) de nuvem com modelo de locação de licenças.

2.4.3. A CONTRATADA deve fornecer, no mínimo, os ambientes de produção e homologação.

2.4.4. A CONTRATADA será responsável pela definição, dimensionamento e parametrização dos ambientes da solução na plataforma de nuvem, necessários e com recursos suficientes para suportar a solução com a estrutura de dados e usuários do SERPRO.

2.4.5. A CONTRATADA será responsável por manter durante a vigência do contrato os ambientes em funcionamento, e fazer qualquer ajuste de dimensionamento em recursos de processamento e armazenamento que forem necessários para a boa performance da solução.

2.4.6. A plataforma de nuvem (cloud) deve possuir redundância na infraestrutura de processamento, armazenamento e rede balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato.

2.4.7. A CONTRATADA deve garantir que os dados e backups da solução estejam hospedados em território brasileiro.

2.4.8. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados do SERPRO contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente o SERPRO qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

2.4.9. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados pela plataforma de nuvem (cloud) não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por este provedor para fins diversos do previsto no objeto deste contrato, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do SERPRO.

2.4.10 A CONTRATADA deve adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na plataforma de nuvem (cloud).

2.4.11. A CONTRATADA deve dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo informar imediatamente o SERPRO todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do SERPRO.

2.4.12. A solução deve dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

2.4.13. A solução deve garantir o isolamento dos dados, de forma que os dados deverão estar acessíveis apenas por usuários do SERPRO.

2.4.14. É vedada à CONTRATADA acesso aos dados hospedados na plataforma de nuvem (cloud), sem prévia e formal autorização por parte do SERPRO.

2.4.15. A plataforma de nuvem (cloud) deve possuir certificação em conformidade com a norma Security Operations Center - SOC ou em conformidade com alguma outra norma equivalente.

2.4.15.1. Possuir, no mínimo, as certificações:

2.4.15.1.1. ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 ou na sua versão original em inglês: ISO/IEC 27001:2013 ou equivalente.

2.4.15.2. Possuir comprovação válida que o Provedor de serviços em nuvem está em compliance com o Cybersecurity Framework (CSF – Estrutura de segurança cibernética) definido pelo National Institute of Standards and Technology - NIST ou equivalente.

2.4.16. A plataforma de nuvem (cloud) deve contemplar acesso a painel de gerência que permita a elaboração de relatório gerencial mensal, a qualquer momento, por parte do SERPRO, que indique claramente o nível de disponibilidade dos serviços.

2.5. Dos Requisitos para a Transição Contratual

2.5.1. A CONTRATADA deve dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos serviços prestados para outros provedores de serviços em nuvem ou para outro ambiente definido pelo SERPRO.

2.5.2. A CONTRATADA deve basear seus serviços em tecnologias abertas e padronizadas para a internet, tais como HTTP, XML, JSON, etc. Sempre que possível, a CONTRATADA deve utilizar serviços, protocolos e ferramentas open source.

2.5.3. A CONTRATADA deve apoiar o SERPRO durante todo o processo de migração, dos dados e de quaisquer outros ativos para o novo ambiente, fornecendo as imagens dos servidores virtuais no formato adequado.

2.5.4. A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos antes do encerramento do contrato para entregar ao SERPRO todas as configurações exportadas em arquivos de padrão aberto como XML ou outro formato previamente acordado, todos os dados e informações do SERPRO que estejam armazenados no ambiente provido pela CONTRATADA.

2.5.5. A CONTRATADA deve garantir que todas as imagens de servidores virtuais, dados e informações do SERPRO hospedados no ambiente provido pela CONTRATADA serão destruídos, sem possibilidade de recuperação, em até 30 (trinta) dias corridos, após expressa solicitação do SERPRO.

2.5.6. A propriedade dos dados e informações gerados pelo SERPRO no ambiente provido pela CONTRATADA, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente do SERPRO.

2.5.7. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deve garantir que toda a documentação requerida pelo SERPRO para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e será entregue ao SERPRO durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.

2.5.8. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deve ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do SERPRO.

2.6. Da contratação adicional e redução de licenças de acesso a Solução de gestão de desempenho profissional na modalidade SaaS

2.6.1. A contratação adicional e redução de licenças de acesso adicional para a solução de gestão de desempenho profissional, será sob demanda, por meio de Solicitação de Serviço (SS) a ser emitida pelo SERPRO, limitada à quantidade máxima estimada.

2.6.2. O SERPRO poderá durante a vigência do contrato reduzir ou aumentar o quantitativo de usuários necessários a produção da Solução, devendo notificar a CONTRATADA, no caso de redução, com no mínimo 15 (quinze) dias corridos de antecedência.

2.6.3. A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Solicitação de Serviço (SS).

2.6.4. A CONTRATADA terá o prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de assinatura da Solicitação de Serviço (SS), para ativar e/ou desativar as licenças de acesso para a solução.

2.6.5. A contratação das licenças de acesso será sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte da quantidade máxima estimada.

2.6.6. O pagamento das licenças de acesso dos usuários somente iniciará após a comprovação que estão instaladas e ativadas de acordo com as reais necessidades do SERPRO.

2.7. Dos Serviços de Implantação da Solução

2.7.1. A contratada, em até 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de início da vigência do contrato, deverá efetuar os seguintes serviços que englobam a implantação da solução:

2.7.1.1. Elaboração de cronograma das ações que envolvem a implantação;

2.7.1.2. Apresentação detalhada da aplicação a grupo de integrantes do SERPRO a definir, englobando as diferentes funcionalidades e transações disponíveis.

2.7.1.3. Importação via API Rest da carga de informações funcionais vinculadas aos usuários da aplicação.

2.7.1.4. Ativação de integrações com as soluções internas de Single sign-on, gestão de pessoas, e-mail corporativo, estrutura organizacional, gestão de ações educacionais e streaming de dados da CONTRATADA, via API Rest.

2.7.1.5. Parametrização de campos, fluxos e funcionalidades que envolvem a realização do processo, alinhado às necessidades da CONTRATADA.

2.7.1.6. Criação dos perfis de acesso à solução e definição das transações permitidas a cada um deles, em conjunto com a equipe da contratada a definir.

2.7.1.7. Capacitação de integrantes da CONTRATADA que assumirão o papel de administradores da solução para repasse de todo conhecimento necessário à gestão da solução de forma autônoma.

2.7.2. Após a finalização das atividades de implantação, a CONTRATADA deverá emitir relatório de conclusão do serviço, contendo as atividades executadas para aprovação e recebimento definitivo pelo SERPRO.

2.8. Dos Serviços Técnicos Especializados

2.8.1. Os serviços técnicos especializados serão prestados, sob demanda por meio de Ordens de Serviço (OS), utilizando a métrica de mensuração POR HORA.

2.8.2. A métrica de mensuração por hora corresponde ao esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados a pagamento por resultados e atendimento a níveis de serviços.

2.8.3. Os Serviços Técnicos Especializados compreendem, dentre outros, as atividades evolução, análise e diagnóstico relacionados à solução e que envolvem, mas não se limitam a:

2.8.3.1. Apoio após implementação da solução (integração, benchmarking, aperfeiçoamento).

2.8.3.2. Apoio à evolução e futuras parametrizações.

2.8.3.3. Apoio na adoção de novas versões ou módulos da solução.

2.8.3.4. Análise e otimização dos processos de trabalho com o uso da solução.

2.8.4. Os serviços serão realizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte das HORAS estimadas para os serviços contratados.

2.8.5. Os Serviços Técnicos Especializados deverão incluir planejamento prévio, contagem estimada de HORAS e descrição dos serviços.

2.8.6. A prestação dos Serviços Técnicos Especializados, quando executado nas instalações do SERPRO, ocorrerá, preferencialmente, em horário comercial local (08h00 às 18h00), de segunda-feira a sexta-feira, nas localidades indicadas na Ordem de Serviço.

2.8.6.1. Quando houver necessidade de execução de serviço fora do horário preferencial, inclusive em finais de semana ou feriados, este deverá estar claramente especificado na Ordem de Serviço e não poderá ter ônus adicionais para o SERPRO.

2.9. Da abertura da Ordem de Serviço (OS).

2.9.1. Os acionamentos para a prestação dos Serviços Técnicos Especializados, sob demanda, serão feitos por Ordem de Serviço (OS), a ser entregue à CONTRATADA.

2.9.1.1. A Ordem de Serviço (OS) a ser elaborada pelo SERPRO, deverá detalhar a demanda, o período de execução e a previsão de conclusão da demanda.

2.9.1.2. As ordens de serviços (OS) para os serviços de implantação seguirão cronograma previamente acordado com a CONTRATADA.

2.9.1.3. A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviços (OS), devendo utilizar o pessoal técnico qualificado e certificados na solução, nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

2.9.1.4. O SERPRO, para efeito de pagamento, contabilizará somente os serviços constantes na Ordem de Serviço (OS), devidamente entregues e homologados.

2.9.1.5. A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Ordem de Serviço (OS).

2.9.1.6. A CONTRATADA não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço (OS), devidamente assinada e entregue pelo Gestor do Contrato.

2.9.1.7. A CONTRATADA não poderá executar os serviços acima da quantidade demandada na Ordem de Serviço (OS).

2.9.1.7.1 Caso seja necessário reforço na quantidade demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço (OS), observado os procedimentos desta Cláusula.

2.9.1.8. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte estimada.

2.9.1.9. A CONTRATADA deve observar atentamente o prazo previsto para a conclusão dos serviços.

2.9.1.10. Caso o prazo não consiga ser cumprido, a CONTRATADA deve encaminhar justificativa com antecedência de 5 (cinco) dias úteis para avaliação do SERPRO. Não serão aceitas justificativas à posteriori, o que resultará nas sanções previstas nos acordos de nível de serviço.

2.9.1.10.1. O encaminhamento de justificativa para atrasos, não implica a não aplicação de penalidade conforme estipulado nos níveis de serviços, salvo nos casos em que o atraso seja de responsabilidade do SERPRO.

2.9.1.11. A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Atividades dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos relatório de conclusão dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

2.9.1.12. Os serviços serão considerados concluídos após a emissão do Relatório de Conclusão da Ordem de Serviço (OS) pelo SERPRO.

2.10. Local de Instalação e Prestação dos Serviços

2.10.1. REGIONAL BRASÍLIA/DF

ENDEREÇO: SGAN AV. L2 NORTE, QUADRA 601 MÓDULO "G" - BRASÍLIA/DF

CEP: 70.836-900

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 07334743/002-94

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 07334743/002-94

CNPJ: 33.683.111/0002-80

3. Níveis de Serviço e sancionamentos

3.1. A Solução na modalidade SaaS deve estar acessível 24 x 7 (24 horas do dia, 7 dias por semana).

3.1.1. A Solução deve ter no mínimo 98% (noventa e oito por cento) de disponibilidade mensal.

3.1.2. O tempo de parada utilizado para manutenções planejadas não será computado para aferição de disponibilidade, desde que não ultrapasse 2% do tempo em um mês e que haja anuência do SERPRO para realização da parada do sistema. As paradas para manutenção programada deverão ocorrer, preferencialmente, em finais de semana e feriados.

3.1.3. O valor a ser pago será calculado de acordo com as seguintes definições:

3.1.3.1. Em caso de descumprimento da disponibilidade da Solução que acarretem a indisponibilidade do serviço, sem que haja justificativa aceita pelo SERPRO, a CONTRATADA ficará sujeita à glosa no pagamento equivalente a cada fração percentual de indisponibilidade abaixo do índice estipulado de 98% (noventa e oito por cento) aplicado sobre o valor total mensal da Solução, do mês de aferição da disponibilidade, conforme a fórmula de cálculo descrita na tabela abaixo:

Indicador				
Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição
DSPN	Índice de Disponibilidade da Solução	Percentual de disponibilidade da Solução	$DSPN = 100 - (TII/TTMM) * 100$ Onde: TII = Tempo em minutos de indisponibilidade da Solução (excluído as paradas programadas) TTMM = Tempo Total de Minutos no Mês	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidade
Pagamento				
ValorTotalMensal = Valor total mensal da Solução sem considerar descontos (glosas).				
Fórmula de Pagamento				
Se DSPN >=98%			ValorTotalMensal	
Se DSPN < 98%			ValorTotalMensal * (100% - (98% - DSPN))	

3.2. Possuir suporte técnico inerente à solução para atendimento para recuperação de falhas ou detecção de inconsistências no serviço, durante a vigência do contrato, como também a prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas e suporte a sustentação do serviço de forma a garantir o perfeito funcionamento e utilização do serviço, com os seguintes requisitos:

3.2.1. Funcionalidades e parametrizações implementadas na solução pela CONTRATADA serão mantidas por ela no escopo do suporte técnico.

3.2.2. Deve ser assegurado atendimento 12 (doze) horas por dia e cinco (5) dias por semana, no horário de 07h00 às 19h00 de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

3.2.3. O atendimento aos chamados deverá obedecer às seguintes classificações quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de atendimento	Tempo de Atendimento	Prazo para Solução Definitiva ou Solução de Contorno	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de ambiente paralisado e/ou interrupção da solução.	Remoto	Em até 02 (duas) horas após abertura do chamado.	Em até 06 (seis) horas a partir do início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,4 % (zero vírgula quatro por cento) do valor total mensal dos serviços da solução no mês de abertura do chamado, por hora ou fração de hora de atraso.

2 – Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	Remoto	Em até 04 (quatro) horas úteis após abertura do chamado.	Até 08 (oito) horas úteis a partir do início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,2 % (zero vírgula dois por cento) do valor total mensal dos serviços solução, por hora ou fração de hora de atraso.
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente.	Remoto	Até 06 (seis) horas úteis após abertura do chamado.	Até 12 (doze) horas úteis a partir do início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,1 % (zero vírgula um por cento) do valor total mensal dos serviços da solução, por hora ou fração de hora de atraso.

4 – Baixa	Chamados para formular perguntas com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.	Remoto	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis após abertura do chamado.	Até 48 (quarenta e oito) horas úteis a partir do início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,05 % (zero vírgula zero cinco por cento) do valor total mensal dos serviços solução, por hora ou fração de hora de atraso.
--------------	---	--------	---	---	--

3.2.4. Tempo de Atendimento é o prazo máximo para início do atendimento a partir da abertura do chamado na CONTRATADA.

3.2.5. Prazo para solução definitiva ou de contorno é o prazo máximo para que a CONTRATADA aplique uma correção definitiva ou solução de contorno após o início do atendimento.

3.2.5.1. Para os chamados fechados pela aplicação de solução de contorno, a CONTRATADA deverá apresentar em até 15 (quinze) dias corridos após o fechamento do chamado, a previsão de quando a solução definitiva para o problema será disponibilizada, de acordo com o ciclo de vida e novas versões (releases) dos softwares.

3.2.6. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado.

3.2.7. Todos os chamados serão controlados por sistema de informação da CONTRATADA.

3.2.8. Antes do fechamento de cada chamado a CONTRATADA consultará o SERPRO para validar o fechamento do chamado.

3.2.8.1. Um chamado fechado sem anuência do SERPRO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

3.2.9. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção.

3.2.10. A CONTRATADA deverá prover todas as correções e atualizações dos softwares, que permitam melhorar as funcionalidades dos softwares, sem ônus adicional para o SERPRO.

3.2.11. Canais de atendimento:

3.2.11.1. Atendimento por meio de site na Internet e/ou por meio de canal telefônico gratuito 0800 ou telefone local (Brasília).

3.2.12. Entrega mensal de relatórios.

3.2.12.1. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente Relatório de Disponibilidades da plataforma de nuvem, constando os prazos em minutos e informando o percentual de disponibilidade, conforme regra da cláusula 3.1.3.

3.2.12.2. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente Relatório Mensal de Serviços constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com o mínimo as seguintes informações: número de contrato, período de referência, identificação do acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do SERPRO pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do início de atendimento local, se for o caso, data e hora de solução ou medida de contorno e descrição da resolução adotada. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

3.2.12.3. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o SERPRO realizar o recebimento definitivo dos serviços e o respectivo pagamento.

3.3. Para as OSs dos serviços de implantação e serviços técnicos especializados

3.3.1. Os serviços deverão ser prestados por recursos da CONTRATADA da seguinte forma:

3.3.1.1. Alocação presencial do profissional da CONTRATADA, preferencialmente, em horário comercial local (08h00 às 18h00), de segunda-feira a sexta-feira, nas dependências do SERPRO ou remoto de acordo com as necessidades do SERPRO .

3.3.1.2. A prestação do serviço demandado não poderá ser interrompido até a completa aceitação do mesmo pelo SERPRO.

3.3.1.3. A CONTRATADA executará os serviços demandados e detalhará os procedimentos realizados no Relatório de Conclusão, necessário para registrar as atividades executadas na conclusão do serviço, conforme OS emitida.

3.3.1.4. As execuções serão aferidas pela medição dos serviços realizados, mediante a aplicação dos seguintes indicadores:

3.3.1.4.1. Tempo e prazo: comprovação do cumprimento do cronograma (tempo e prazo) e atendimento aos requisitos.

3.3.1.4.2. Qualidade dos serviços: comprovação do cumprimento da execução dos serviços com a qualidade dos requisitos definidos e atendidos.

3.3.1.5. Para os casos em que houver atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecida na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, esta será descontada em 1% (um por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviços - OS.

4. Especificação de valores e forma de pagamento

4.1. O valor global estimado para a contratação da solução de gestão de desempenho profissional na modalidade SaaS, serviços de implantação e serviços técnicos especializados é de R\$ 0,00 (X REAIS), sendo:

4.1.1. O valor total estimado para a contratação da solução de gestão de desempenho profissional na modalidade SaaS é de R\$ 0,00 (x REAIS), conforme tabela abaixo:

itens	Descrição	Métrica	Quantidade	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)	Valor total estimado por 36 meses
1	Licenças de acesso a solução de gestão de desempenho profissional	Empregados	8.309	0,00	0,00	0,00

4.1.1.1. O valor total para a contratação inicial das licenças de acesso a solução de gestão de desempenho profissional na modalidade SaaS é de R\$ 0,00 (x REAIS), conforme tabela abaixo:

itens	Descrição	Métrica	Quantidade	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)	Valor total estimado por 36 meses
1	Licenças de acesso a solução de gestão de desempenho profissional	Empregados	6.009	0,00	0,00	0,00

4.1.2. O valor total para a contratação dos serviços de implantação é de R\$ 0,00 (x REAIS), conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Métrica	Quantidade de Total Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
2	Serviços de Implantação	Serviço	1	0,00	0,00

4.1.3. O valor total estimado para a contratação dos serviços técnicos especializados de R\$ 0,00 (X REAIS), conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Métrica	Quantidade de Total Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
3	Serviços Técnicos Especializados	Por Hora (Sob Demanda)	552	0,00	0,00

4.2. Forma e condições de pagamento

4.2.1. O pagamento da contratação inicial das licenças de acesso será em parcelas mensais consecutivas, sendo a primeira no primeiro dia útil após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do

recebimento definitivo, referente(s) à(s) nota(s) fiscal(is) entregue(s) no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

4.2.2. O pagamento das solicitações de serviço (SS) será em parcelas mensais consecutivas, sendo a primeira no primeiro dia útil após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo, referente(s) à(s) nota(s) fiscal(is) entregue(s) no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

4.2.3. O pagamento do serviço de implantação será em parcela única, no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo do Serviço de implantação no local indicado nas respectivas notas fiscais e/ou faturas entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

4.2.4. O pagamento das Ordens de serviço (OS) referente aos serviços técnicos especializados será efetuados em parcela única no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos serviços prestados no local indicado nas respectivas notas fiscais e/ou faturas entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato, condicionados à emissão do Relatório de Conclusão da OS pelo SERPRO.

4.2.5. O prazo para emissão do recebimento definitivo por parte do SERPRO é de 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento da nota fiscal e/ou fatura.

5. Considerações gerais

5.1. A presente contratação se dará utilizando a modalidade pregão eletrônico com fulcro Art. 32, inciso IV, da Lei 13.303/2016 c/c Lei nº 10.520/2002.

5.2. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a partir da data __/__/____, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

6. Responsáveis

6.1 A Consulta Pública Eletrônica será acompanhada pelos empregados:

6.1.1. Charles Morais Magalhães, e-mail: charles.magalhaes@serpro.gov.br;

6.1.2. Waldir da Silva Ferreira Junior, e-mail: waldir.ferreira@serpro.gov.br.